

## 申請書作成支援システム導入業務委託仕様書

この仕様書は、山口市が発注する下記の業務に関して、受託者が当該業務を履行するために必要な事項を定める。

1 件 名 山口市申請書作成支援システム導入業務委託

2 業務目的

現在、住民が窓口において住民票や印鑑登録証明書の各種証明書を取得する際には、記載台にて申請書を手書きで記載する必要がある。加えて、市民課以外で証明書が必要な場合には、氏名や住所等の同じ内容を再度手書きしなければならず住民の負担となっている。

また、手書きで記載された申請書の中には、記入漏れや記入誤り等があるため訂正に時間を要し、受付窓口が混雑する一つの要因となっている。

そのため、マイナンバーカードや運転免許証などのＩＣカードに搭載された情報を利用して申請書を作成することにより記入を最小限にし、申請における負担軽減を図るとともに、発行までの待ち時間の短縮により窓口サービスの向上を図ることを目的とする。

3 委託場所 山口県山口市亀山町２番１号

山口市役所 山口総合支所内及び小郡総合支所内、受託者事業所内

4 委託期間 契約締結日から令和３年３月３１日（水）まで

5 設置台数 ４台

6 基本的な考え方

- (１) システム導入経費を軽減するため稼働実績があるパッケージシステムとする。
- (２) システム一式については、幅１００センチメートル、奥行５０センチメートルの範囲内に設置可能な機器とし、容易に設置や移動が可能であること。
- (３) 誰もが簡単に操作できるように配慮された機器であること。
- (４) 個人情報の漏洩がないよう情報セキュリティに配慮されたシステムとすること。
- (５) 各種申請書については、既存の申請書様式と同じ様式を使えるように設定すること。
- (６) 導入するシステムは将来の運用変更に備え、受付窓口における職員利用型システム（以下、「受付窓口型」）の機能要件及び記載台での市民利用型システム（以下、「記載台型」）の機能要件の双方に柔軟に対応できるシステムであること。

- (7) 導入したシステムについては、導入後5年間程度は継続して利用できるように保守対応が可能な体制であること。なお、本システムの保守運用に係る契約は当市と納入者が直接契約するものとする。

## 7 使用するカード マイナンバーカード及び運転免許証

## 8 システム機能要件 システム機能について、以下の機能については必須要件とする。

### <システム共通機能要件>

- (1) 受付窓口型（職員が効率的に運用できる操作性）と記載台型（市民が迷わず使いやすい操作性）が、それぞれの操作性に特化した別々のアプリケーションを搭載すること。
- (2) 申請書等の「記載日」については、申請（届出）日の日付を自動的に反映させること。
- (3) マイナンバーカードを利用する場合には、「氏名」「生年月日」「住所」「性別」を読み取り申請書等に反映させること。運転免許証を利用する場合には、「氏名」「生年月日」「住所」を読み取り申請書等に反映させること。
- (4) 操作端末と申請書を印刷するプリンタは一体化せず、用途に合わせて自由に設置することができる構成とすること。
- (5) 操作に関する履歴を保管することができること。なお、管理する項目としては「日付」「時間」「利用カード種別」「利用者の生年月日」等とし、個人を特定できる情報は管理しないこと。
- (6) 導入当初の帳票設定可能な申請書等の種類については20種類とし、機器ごとに設定できるものとする。
- (7) 申請書等の種類は、稼働後に増設できるものとする。（増設に伴う帳票設計費等は別途とする。）

### <受付窓口型機能要件>

- (1) 職員が受付窓口で端末を操作し、申請書等の作成を補助することができること。この運用では、マイナンバーカード、運転免許証の情報を読み取れるほか、キーボードを使用して任意に住所、氏名（かな）、生年月日、性別、本籍、電話番号を入力し登録できること。
- (2) マイナンバーカードや運転免許証から読み取った情報をキーボード使用により任意に修正が可能であること。
- (3) 運転免許証からは、氏名、住所、生年月日、免許証番号（第1暗証番号で取得可能）を読み取り申請書に反映できること。
- (4) 職員が受付窓口で端末を操作し、申請書等の作成を補助する場合には、複数のカード情報、入力情報を保持し、申請書等の該当する項目（例：届出人氏名欄、世帯主名欄、異動対象者欄）に該当するデータを任意に指定できること。

- (5) 一時的に個人情報を保持するが、該当者の一連の申請書等の作成処理が終了した後は、個人情報を残さない処置が可能であること。
- (6) 出生や死亡等のライフイベント等、申請者の来庁目的から必要な手続きの候補を表示し、申請書等を作成できる機能を有すること。
- (7) 市民が迷わず利用できるよう、申請書等を手続きごと（証明、住所変更等）に分類し、分類したカテゴリから選択することが可能であること。

<記載台型機能要件>

- (1) 将来的な業務運用変更などに伴って、市民が直接利用することにより、申請書等を印刷することができること。
- (2) 各申請書等の説明文の表示が可能であること。
- (3) 市民が利用する端末においては、個人情報が端末に残らないこと。また、個人情報が端末に表示されないこと。
- (4) 一定時間操作がない場合、入力中の情報が消去される仕組みとすること。
- (5) 利用するマイナンバーカードや運転免許証を取り忘れることがないような仕組みであること。
- (6) 該当システムのみ操作できるような仕組みとし、市民のいたづらを防止する仕組みとすること。
- (7) 端末の落下や衝撃による機械破損、あるいは盗難などといった、システム停止につながる事故防止の対策としてセキュリティーケーブル結合、端末固定を実施できるシステムであること。
- (8) 利用する市民の目的（例：パスポートの取得等）に合わせて、必要と思われる申請書等の候補を表示させること。なお、利用目的に応じて必須の申請書等がある場合は、「必須」のアイコンを表示すること。
- (9) 利用目的の設定については、加除が容易に可能であり、最大で18項目が登録可能であること。

9 保守・運用要件 保守・運用要件について、以下の内容については必須要件とする。

- (1) 障害等が発生した際に、問い合わせることができる電話対応窓口を受託者自身が運営していること。
- (2) プリンタの異常・障害の場合はオンサイト保守が可能であること。
- (3) タブレット異常・障害の場合はセンドバック方式での保守対応とする。
- (4) 各種申請書の軽微なフォームの修正については、保守員での対応ではなく、職員での修正が可能な機能を有していること。

10 システム構築業務内容

- (1) システム構築工程管理

- (2) ハードウェア構成定義
- (3) 帳票設定
- (4) ハードウェア調達
- (5) システムセットアップ・自治体個別設定
- (6) 機器搬送・現場設置
- (7) システム稼動確認
- (8) 職員への操作研修

#### 1 1 納品物

- (1) ハードウェア
- (2) 打合せ書類
- (3) 操作マニュアル

#### 1 2 その他 本委託業務を実施するに際して、次のことを厳守すること。

- (1) 本業務について取り扱う書類及び磁気媒体の取扱い管理を十分に留意し、取扱いの重要性を十分に理解したうえで、業務全般に支障がないように配慮するものとする。
- (2) 本業務にあたっては、誠実、正確かつ迅速を旨とし、知り得た秘密を第三者にもらしてはならない。
- (3) 書類および磁気媒体を借用する際に、当市へ借用証を差し入れるものとする。
- (4) 作業終了後、借用した書類および磁気媒体を速やかに当市へ返却するものとする。